

3. Az ügyintézés módja, stílusa



Félhivatalos levelek

Az üzleti, a hivatalos levelek és a belső levelek (iratok) mellett készülnek még a vállalatoknál, intézményekben úgynevezett *félhivatalos levelek* (pl. gratulációk, köszöntések, elbúcsúzó levelek). Ilyen levelet küldhetünk külső partnernek is, munkatársnak is (volt munkatársnak) valamilyen jeles alkalommal, fontos eseménykor. Ezek a levelek jó hatással vannak a kapcsolatok alakulására, mert pozitív érzelmeket váltanak ki a címzettből.

Ahhoz, hogy ilyen levelek készüljenek, szükség van tájékozottságra, figyelmességre, udvariasságra. Tájékozottságra azért van szükség, mert információval kell rendelkezni – például arról, hogy külső partnerünk valamilyen elismerésben részesült, tudnunk kell arról, hogy a belső munkatársnál fontos családi vagy egyéb esemény volt (gyermekszületés, verseny megnyerése stb.), és ezeknek az információknak a birtokában időben, megfelelő formában, jelentkezni kell az érintett személynél írásban.

Ezeknek a leveleknek a megírása sokaknak gondot jelent, de csak addig, amíg hasonló tartalmú írás nem áll rendelkezésükre. Ilyen segítségtől aztán „szárnyakat kapnak”, és igen jó leveleket írnak. Ezért célszerű egy dossziében összegyűjteni az ilyen jellegű leveleket – akár mi írtuk őket, akár mások –, mert amikor meg kell írni valamilyen félhivatalos levelet, akkor ezek jól használható segítséget adnak.

Sokféle változata lehet ezeknek az udvariassági leveleknek, nemcsak tartalmuk szerint, hanem aszerint is, hogy kézírással vagy géppel írjuk, hogy cégjelzéses vagy sima papíron készülnek.

A kézírás közvetlenebb, barátiabb, de kézírással csak néhány sort szokás írni. A hosszabb levelet géppel írjuk, de ebben az esetben is ajánlatos az üdvözlő szavakat, esetleg egy-két sort kézírással írni a levél végére, és ezt követően aláírni.

Aszerint, hogy mennyire baráti, illetve hivatalos a kapcsolat, írhatjuk a levelet cégjelzéses vagy sima levélpapírra. Ezt mindig át kell gondolni, hogy mi a legmegfelelőbb.

Képeslapot is szoktunk küldeni újévkor, karácsonykor, esetleg más alkalmakkor. Ebben az esetben pedig arra kell gondolnunk, hogy választékosabb a megoldás, ha a képeslapot borítékban küldjük el.

Azt is tudnunk kell, hogy a munkahelyre küldött levél, képeslap hivatalosabb jellegű, mint a lakásra küldött.

Természetesen nemcsak arra kell figyelmet fordítani, hogy az ilyen jellegű levelet, lapot idejében küldjük el, hanem arra is, hogy ha ilyen levelet mi kapunk, akkor köszönjük meg idejében.

Figyelni kell arra is, hogy ne küldjünk ugyanannak a személynek ugyanarra az alkalomra (pl. újévre) kétszer üdvözlőlapot. Az ilyen figyelmetlenség inkább negatív, mint pozitív érzelmet vált ki, mert a „futószalagon” készített írás gondolatát ébreszti a címzettben.

Ezeknek a leveleknek nincs formai kötöttségük. A megszólítást is írhatjuk középre vagy „balra zárva”, és mint a hivatalos levelek esetében, a bekezdést is jelölhetjük soremeléssel vagy francia bekezdéssel.

Az alábbiakban következik néhány udvariassági levél – megszólítás és egyéb formai követelmény megjelölése nélkül –, csupán a szöveget tartalmazza. Például:

„Vállalatuk alapításának tizedik évfordulóján köszöntöm Önt. Cégük az elmúlt években jó nevet szerzett, és ebben Önnek vitathatatlan érdemei vannak. Évfordulójukon kívánom, hogy az eddigiekhez hasonló energiával, hozzáértéssel növelje cége hírnevét és üzleti sikereit. Baráti üdvözzellet ...”

„Nyugdíjba vonulása alkalmából megköszönöm a lelkiismeretes munkáját, és kérem, hogy ne váljon el tőlünk véglegesen. Örölnék, ha néha meglátogatna bennünket. Megérdemelt pihenéséhez kellemes időtöltést és jó egészséget kívánok. Üdvöзли ...”

„Legutóbbi összefoglaló kiadványuk tiszteletpéldányát (ac. kötetüket) megkaptam. Kitűnő munkájukhoz gratulálok. Köszönöm, hogy tartalmas, érdekes kiadványukkal megtiszteltek. Munkájukat eddig is figyelemmel kísértem, és kívánom, hogy szerkesztőségük tevékenységét még sok siker koronázza. Hűségese olvasójuk ...”

„Igazgatói kinevezésének őszintén örültem, és minden jót kívánok Önnek ez alkalomból is. Remélem, hogy a vállalataink közötti együttműködés a jövőben is hasznos lesz, és eredményesen tudjuk egymás törekvéseit a továbbiakban is segíteni. Kívánom, hogy széles körű szakmai felkészültségét még hosszú ideig hasznosítsa. Baráti nagyrabecsüléssel ...”

„Megtisztelő gratulációját a kinevezésem alkalmából hálásan köszönöm. Figyelmessége nagyon jól esett. Megragadom az alkalmat, és tájékoztatom, hogy a következő hónap végén bemutatót rendezünk az új termékeinkből, melyre ezúton is tisztelettel meghívom Önt. Meghívónkat idejében postázzuk. Figyelmességét még egyszer köszönöm ...”

* * *

Ahhoz, hogy tudjuk, mikor, kinek, milyen alkalomból küldtünk udvariassági levelet, üdvözlőlapot, és hogy kitől kaptunk mi ilyen írásokat, célszerű ezt egy füzetben vagy a számítógépben nyilvántartani. Ezt a nyilvántartást nemcsak azért célszerű vezetni, hogy ne az emlékezetünkre hagyatkozzunk (ami cserben is hagyhat), hogy mikor, kinek küldtünk ilyen írást, kitől kaptunk udvariassági levelet, de évek múlva tanulságos olvasmány, érdekes dokumentum is ez a nyilvántartás a kapcsolatainkról, azok alakulásáról.

Udvariassági levelet munkahelyen általában a vezetők írnak, de hálásak, ha ehhez segítséget kapnak a közvetlen munkatársuktól. Előfordul az is, hogy megkérik az asszisztensüket, írja meg pl. a nyugdíjazott, volt munkatársnak az udvariassági levelet. Ilyet, természetesen attól kér a vezető, akiről tudja, hogy jól fogja megoldani a rábízott feladatot. Tehát erre is célszerű felkészülni. Azt pedig további érdeként könyveli el a vezető, ha a segítőtársnak névsora is van (címekkel) azokról, akinek küldeni kell, illetve, akiknek küldtek már, és akiktől kaptak már udvariassági levelet, üdvözlőlapot. Praktikus megoldás tehát egy dossziét rendszerezíteni, amiben a névsort és az előzőekben már említett nyilvántartó füzetet is tarthatjuk. A levelek, lapok közül azokat célszerű eltenni, amelyeket, megítélésünk szerint, valamiért jó megtartani. A névsort év közben – szükség szerint – módosítani kell (beírni új nevet, esetleg törölni nevet), hogy ne év végén kelljen foglalkozni azzal, kinek is kell küldeni ilyen udvariassági írást. Természetesen, aki az előzőekben leírt nyilvántartást számítógépben vezeti, az tetszése szerinti elnevezéssel nyit egy mappát és abban tartja nyilván az ezzel összefüggő információkat.